



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Analýza spokojenosti obyvatel se službami obce

Analysis of the Inhabitant Satisfaction with the Municipality Services

Student: Kamil Kovařík

Vedoucí diplomové práce: Ing. Roman Kozel, Ph.D.

Ostrava 2010

## Zadání diplomové práce

Student:

**Bc. Kamil Kovařík**

Studijní program:

N6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6208T062 Marketing a obchod

Téma:

Analýza spokojenosti obyvatel se službami obce  
Analysis of the Inhabitant Satisfaction with the Municipality Services

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Charakteristika Horního Benešova
  3. Teoretická východiska marketingu měst a obcí
  4. Metodika sběru dat
  5. Analýza spokojenosti obyvatel Horního Benešova
  6. Návrhy a doporučení
  7. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratk  
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- JANEČKOVÁ, L.; VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing měst a obcí*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1999. 178 s. ISBN 80-7169-750-8.
- KOZEL, R. a kol. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí diplomové práce: **Ing. Roman Kozel, Ph.D.**

Datum zadání: 20.11.2009

Datum odevzdání: 30.04.2010



  
doc. Ing. Vojtěch Špáčil, CSc.  
vedoucí katedry

  
prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci včetně příloh vypracoval samostatně. Přílohy č. 1, 7 a 9 dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnil.

V Ostravě dne 30. dubna 2010

---

Kamil Kovařík

Rád bych poděkoval vedoucímu mé diplomové práce Ing. Romanovi Kozlovi, Ph.D. za odborné konzultace, cenné rady a připomínky při zpracování diplomové práce. Poděkování patří také Ing. Stanislavě Dobrovolné za poskytnutí potřebných informací, pomoc a ochotu.

Kamil Kovařík